

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana hubungan antara program pelatihan proses kredit dengan kinerja pelayanan *credit admin* pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI-Banten.

Data diperoleh dengan cara *survey* melalui penyebaran kuesioner kepada 45 ( empat puluh lima ) *credit admin* PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI-Banten. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Dan menggunakan metode analisa deskriptif kuantitatif, yaitu dengan perhitungan statistik, metode analisa korelasi rank spearman, dan uji hipotesa.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terhadap hubungan yang kuat dan *positive* antara program pelatihan proses kredit dengan kinerja pelayanan *credit admin*. Sehingga dengan adanya program pelatihan proses kredit yang diselenggarakan oleh perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan *credit admin* pada PT. BTPN Mitra Usaha Rakyat Region DKI-Banten.

Kata kunci : Pelatihan Proses Kredit, Kinerja Pelayanan, *Credit Admin*.